

Como abrir um chamado?

PASSO 1: Acessar o endereço <https://servicosti.ouropreto.ifmg.edu.br>, onde a tela a seguir será apresentada:

PASSO 2: Digitar suas credenciais (login e senha) de acesso aos sistemas:

- **Para técnicos administrativos e docentes:** utilizar mesmo usuário e senha do Suap.
- **Para colaboradores terceirizados:** utilizar o mesmo usuário utilizado para conectar à rede wifi do campus.

Após digitar os dados de acesso, clique em **Entrar**.



Faça login para sua conta

IFMG Campus Ouro Preto

Central de Serviços de TI

Usuário



Senha

[Esqueceu sua senha?](#)



☒ Lembrar de mim

Entrar



PASSO 3: Descreva as informações referentes à solicitação:

Descreva o incidente ou a requisição

Tipo

Requisição

1

Categoria *

i

2

Observadores

3

Título *

4

Descrição *

Simple

▼

B

I

...

5

Arquivo(s) (15 MB máx) i

Arraste e solte seu arquivo aqui, ou

6

Escolher Ficheiros

Nenhum ficheiro selecionado

+ Enviar mensagem

7

No campo TIPO (**1**), selecione o tipo de demanda (incidente** ou requisição).

**Incidente é parada não programada de um serviço ou queda na qualidade. (Exemplo: queda ou lentidão na internet);

No campo CATEGORIA(**2**), selecione a categoria na qual sua demanda se enquadre ou mais se aproxime.

No campo OBSERVADORES(**3**) você pode incluir pessoas que desejam acompanhar o chamado, informando seu nome completo, nome de

usuário ou adicionando seu email.

No campo TITULO(**4**) digite um título que ajude a localizar e identificar mais facilmente seu chamado. Ele deve ser objetivo e claro.

No campo DESCRIÇÃO(**5**) descreva sua demanda informando o maior número de detalhes possível. Em caso de demandas de estudantes, informe nome completo, RA e curso.

No campo ANEXO(**6**) é possível adicionar anexar documentos ou imagens que complementem as informações do chamado.

PASSO 4: Conferir as informações prestadas e clicar em ENVIAR MENSAGEM (**7**).

Após o envio da mensagem é gerado um ticket de atendimento com o número do chamado. Além disso, um resumo do chamado é encaminhado para o email do solicitante.

Escrever

Caixa de entrada

Adidos

Enviados

Spam

Lixeira

AVA

GLPI

GLPI - Retoria

idFMG

Redmine

Rise

SCF

TI

Mais

[GLPI #0013110] Novo chamado Chamado teste GLPI

systemas.ourogreto

Numero de acompanhamentos : 0

Numero de tarefas : 0

Titulo: Chamado teste

Requerentes, Status, Categoria...

Requerentes : [REDACTED]

Status : Novo

Origem da requisição : Interface simplificada

Categoria : TELEFONIA FIXA > Manutenção de ramais

Descrição

Chamado teste para manual do GLPI.

Data de abertura, Tempo para solução, SLA...

Data de abertura : 25-03-2019 13:00

Data de fechamento :

Tempo para solução :

SLAs :

Chamados relacionados

ID	Título	Tipo de Relacionamento

Clique aqui para acessar o Ticket

Responder Encaminhar

Revisão #5

Criado 13 março 2022 14:23:18 por VIVIANE DE PAULA SILVA

Atualizado 17 setembro 2024 11:40:42 por Inácio Araújo Costa